Niveau(x) d'enseignement: 7 Numéro EDUQ : 8570019
Centre d'intérêt: 873

Gélinas, Denise.

Opération sur console Vidéotex : analyse de situation de travail : rapport / Denise Gélinas ; [pour le Ministère de l'éducation, Direction générale de l'éducation des adultes]. -- [Québec] : La Direction, 1983.
17 f. ; 28 cm.

Titre de la couv.: Opération sur console de création de pages (Vidéotex). La couv. porte en outre: Document de travail.

Descripteur(s): *Techniques artistiques *Informatique *Traitement de texte *Analyse de tâches *Description de tâches *Formation professionnelle *Aptitude professionnelle *Elaboration de programmes *Programme d'enseignement *Education des adultes *Collégial (Niveau)

Identificateur(s) de sujet: *Médiatique *Vidéotexte *Télétexte *Télidon

Le rapport collige et organise les diverses informations recueillies lors de l'atelier d'analyse de la situation de travail tenu à Montréal en mai 1982 avec des gens du métier. Cette première étape permettra de poursuivre la démarche pour développer un programme de formation sur console de vidéotexte au niveau collégial (enseignement régulier et cours de perfectionnement), dans le cadre d'un programme de médiatique.

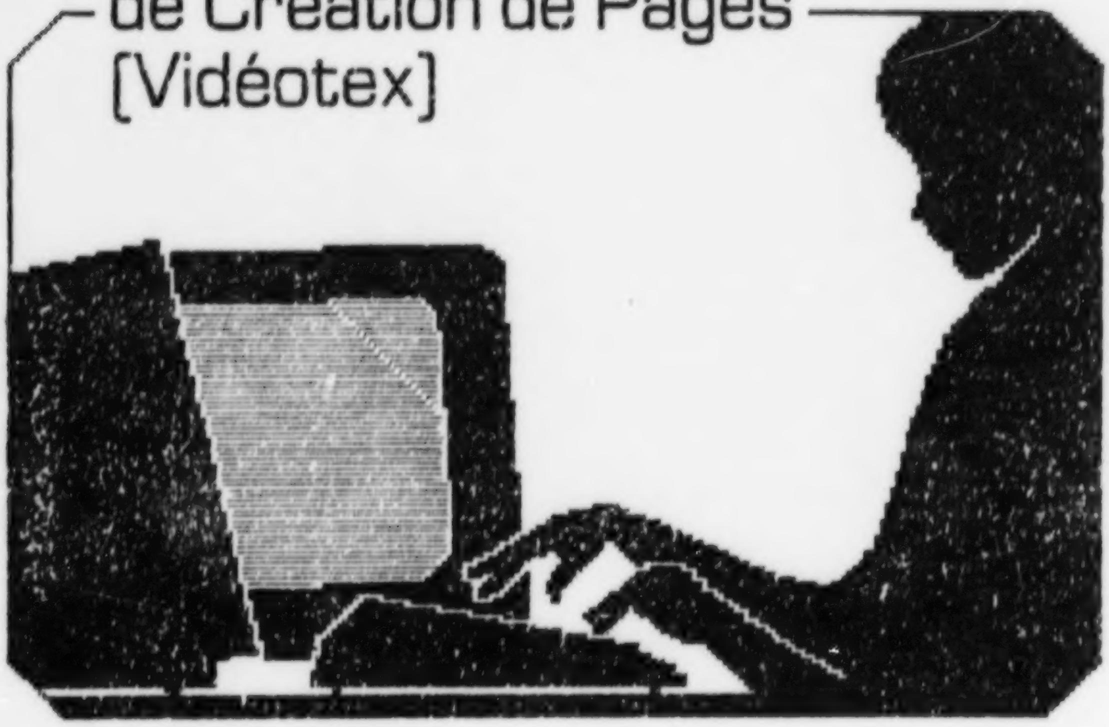
Le rapport est divisé en sept sections. La première définit le vidéotexte et donne un aperçu des besoins quantitatifs et qualitatifs en ce domaine. La seconde section, réalisée selon une technique d'entrevue de groupe, présente les principales fonctions du technicien en médiatique de même que les tâches nécessaires à l'exercice de ces fonctions. Suivent la définition du métier d'opérateur sur console vidéotexte, puis le tableau des tâches et opérations du métier ainsi que des informations complémentaires au tableau. On présente ensuite certaines habiletés transférables qui sont nécessaires à l'exercice de ce métier, ainsi que les comportements généraux et les attitudes nécessaires pour accomplir ce travail.

Type de document: r
Notice(s) connexe(s): 8570018, 8570020

EDUQ 8570019

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation
**Direction générale de l'éducation des adultes**

# Opération sur Console de Création de Pages [Vidéotex]



# ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL

Document de travail

EDUQ 8570019

RAPPORT

# ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL
# OPERATION SUR CONSOLE VIDEOTEX

1983-01-07

Denise Gélinas
Conseiller Pédagogique
CEGEP D'ALMA

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont collaboré à cette analyse. De façon particulière, nous tenons à souligner l'excellente participation des gens du métier.

Les personnes suivantes ont participé à l'atelier d'analyse de la situation de travail :

- Geneviève Déry ( Informa-Log )
- Aude Dufresne ( Télédite )
- Jean-Yves Fortin ( Ministère des Communications Canada )
- Isabelle Kretz ( Infomart )
- Pierre Mathieu ( Edimédia )
- Donald Daniel Picard ( Université du Québec à Hull )

Ces autres personnes ont fait l'expertise des résultats de l'atelier et nous ont aidé à dresser la liste des opérations pour chacune des tâches :

- Jeannine Bouillé ( CEGEP D'Alma )
- Elaine Côté ( Edimédia )

## INTRODUCTION :

Ce rapport est rédigé afin de colliger et d'organiser les diverses informations recueillies lors de l'atelier d'analyse de la situation de travail tenu à Montréal les 4 et 5 mai derniers avec des gens du métier. Cette première étape, une fois complétée, nous permettra de poursuivre notre démarche ( méthode IXE ) pour développer un curriculum de formation d'opération sur console Vidéotex.

Voici le contenu de ce rapport :

1.0 - VIDEOTEX

1.1 - Définition

1.2 - Bref aperçu

2.0 - DESCRIPTION DE LA METHODE EMPLOYEE ( DACUM-DELPHI )

2.1 - Définition et organisation

2.2 - Phases

2.3 - Vérification auprès d'autres experts métier

3.0 - DESCRIPTION GENERALE DE LA PROFESSION D'OPERATEUR (TRICE) SUR CONSOLE VIDEOTEX

3.1 - Définition

3.2 - Conditions générales de travail

3.3 - Aptitudes générales

4.0 - TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS DU METIER

5.0 - INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES AU TABLEAU

6.0 - HABILETES TRANSFERABLES

6.1 - **Définition**

6.2 - **Résumé**

7.0 - COMPORTEMENTS GENERAUX

7.1 - **Définition**

7.2 - **Résumé**

ANNEXE : **Questionnaires sur l'analyse de situation de travail .**

# 1.0 - VIDEOTEX :

## 1.1 - Définition :

" **Le vidéotex est un procédé utilisant les réseaux téléphoniques ou câblodistribués, permettant une gamme variée d'informations visuelles à la demande et de façon immédiate, dont l'interaction s'opère dans les deux sens.** " (1)

Le Ministère des Communications Fédéral a mis au point un système vidéotex que l'on appelle Télidon . Ce système permet d'acheminer de l'information de toute sorte qui vient s'afficher, sous forme de textes et de graphiques, sur un écran de télévision. L'usager peut ainsi se brancher sur diverses banques de données, les pages d'informations étant stockées dans un ordinateur central. L'usager commande la page qu'il veut voir à l'aide d'un clavier numérique ou alpha-numérique relié à un décodeur, lui-même relié au téléviseur.

## 1.2 - Bref aperçu :

Plusieurs études, recherches et expérimentations sont faites dans ce domaine présentement. La diffusion và en s'accroissant pour atteindre son sommet vers les années 1990. La priorité du Ministère des Communications pour les années à venir est de développer des banques de données qui pourront être accessibles au grand public.

---

(1) Michel Cartier. La médiatique : le métier. U.Q.A.M., Télé-Université, 1982.

De plus en plus d'organismes gouvernementaux, publics et para-publics se servent de ce système pour informer leur clientèle sur leurs activités, leurs composantes, etc... .

Il s'est créé au Québec plusieurs compagnies de fournisseurs d'information et de création de pages pour répondre aux besoins de ces organismes.

La formation de leur personnel s'est faite sur le tas ou simplement par le recrutement de finissants des collèges ontariens qui dispensent une formation dans le domaine du vidéotex. Au Québec, aucune formation institutionnelle n'existe.

Dans le cadre d'une recherche sur les besoins quantitatifs et qualitatifs de formation dans ce domaine menée par la Direction Générale d'Enseignement Collégial et le CEGEP d'Alma ( le rapport sera disponible en novembre 1983 ), il est clairement établi qu'il y a, au Québec, un besoin de personnel dans le domaine de la création de pages ( éditeur (trice), graphiste et opérateur (trice) sur console vidéotex ) .

La seconde partie de cette recherche ( aspect qualitatif ) menée selon une technique d'entrevue de groupe ( synthèse des méthodes DACUM-DELPHI ) a recueilli les informations pertinentes sur les principales fonctions de travail de techniciens en médiatique, de même que les tâches nécessaires à l'exercice de ces fonctions.

## 2.0 - DESCRIPTION DE LA SYNTHESE DES METHODES DACUM-DELPHI :

### 2.1 - Définition et organisation :

M. André Beaudet de la DGEA a mis au point une technique d'entrevue de groupe qui s'inspire des méthodologies DACUM et DELPHI ainsi que de la méthode-cadre GIPEX.

Cette technique d'analyse de situation de travail a pour objectifs :

- d'identifier les fonctions de travail dans un domaine particulier
- de décrire les tâches et les opérations d'une fonction de travail .

Pour ce faire, l'entrevue de groupe a mis en présence deux genres de participants :

- les spécialistes du métier
- l'animateur .

Les spécialistes consultés, au nombre de six (6), pratiquent eux-mêmes ou supervisent directement des travailleurs qui exercent les fonctions de travail, les tâches et les opérations sous analyse. Ces spécialistes ont été sélectionnés pour leur compétence professionnelle, mais aussi pour leur habileté à en rendre compte par écrit ou verbalement.

L'équipe d'animation est composée généralement d'un animateur et d'un adjoint. L'animateur est centré sur le dé-

roulement de l'entrevue dans son aspect formel tandis que l'adjoint voit aux conditions matérielles de cette entrevue: reprographie, documents, prises de notes, etc. .

L'entrevue de groupe a duré deux (2) jours. Les participants étaient disposés autour d'une table rectangulaire, dans un local bien éclairé et aéré, non loin de la reprographie. De plus, un service de café était installé en permanence dans le local et les dîners étaient pris sur place à la cafétéria de l'édifice. Le matériel ( stylo, feuilles, crayons ) était fourni.

Toutes ces conditions matérielles permettaient de ne pas briser le rythme de l'entrevue et d'éviter des pertes de temps inutiles.

2.2 - Phases de l'entrevue de groupe :

- Présentation des participants et de l'animateur.
- Les informations préliminaires :
    - a) présentation des conditions matérielles de la rencontre ;
    - b) présentation d'un horaire pour la journée ;
    - c) présentation de l'objectif de la rencontre ( sur acétate ) :
      " Recueillir les informations nécessaires à l'élaboration de cours ou d'un programme de formation professionnelle de niveau collégial dans le domaine de la médiatique plus spécifiquement le créateur de pages sur vidéotex et/ou télétexte " ;
    - d) situation de l'entrevue dans le processus d'analyse des besoins de formation et explication des origines des mots DACUM-DELPHI ;

e) explication sur la portée de la participation de chaque spécialiste ;

f) présentation sur acétate du déroulement de l'entrevue :

- production individuelle écrite ;
- exposé de chacune des productions individuelles ;
- période de questions pour obtenir des éclaircissements ;
- reprise des étapes 1-2 et 3 ;
- consensus au tableau .

- Production individuelle écrite :

a) première exploration où chaque spécialiste décrit en ses termes et par écrit les opérations ou tâches que doit accomplir le créateur de pages ;

b) la durée est de 30 minutes ;

c) chaque document est photocopié et distribué aux autres participants .

- Exposé de chacune des productions individuelles :

a) chaque participant explique ses écrits à tour de rôle ;

b) les autres participants prennent note des points où ils auraient besoin d'éclaircissements.

- Période de questions pour obtenir des éclaircissements.

( Cette étape n'en est pas une de confrontation, mais de compréhension ) .

- Reprise des étapes 1-2 et 3 :

a) reformulation des tâches par écrit ;

b) la durée est d'une heure environ ;

c) on tient compte :

- des écrits des autres
- des explications qu'ils ont données
- chaque tâche contient une idée représentée par un verbe et un seul
- ce verbe en est un d'action représentant un comportement ( ex. : écrire, rédiger, analyser )

- ce verbe à l'infinitif est le premier mot de chaque tâche.

- Consensus au tableau :

  a) intégration du travail des participants avec explications ;

  b) commun accord ( consensus ) .

### 2.3 - Vérification auprès d'autres experts métier :

Suite à l'atelier d'analyse de situation de travail, il nous est apparu nécessaire, ( à cause de la nouveauté de ce champ d'activité ) , d'aller vérifier les résultats auprès d'autres experts métier.

Ainsi, Messieurs Jacques Cardinal ( DOUCERV ) et Philippe Pelletier ( TEVICOR ) nous ont donné du feed-back positif sur les résultats de cet atelier.

## 3.0 - DESCRIPTION GENERALE DU METIER D'OPERATEUR (TRICE) SUR CONSOLE VIDEOTEX :

### 3.1 - Définition :

L'opérateur (trice) sur console vidéotex est une personne dont les fonctions principales sont :

- d'entrer de l'information textuelle et graphique sur console vidéotex ( IPS ), CRT, traitement de texte, Apple II ou autres ;
- d'entrer les en-têtes ;
- de visionner et corriger le travail accompli ;
- de transmettre ( stocker ) le module sur la banque ;

- de faire les mise à jour ;
- de faire fonctionner le clavier numérique ou alpha-numérique du terminal d'interrogation de la banque ;
- de transférer l'information sur d'autres systèmes ( ex. : réseaux câblodistribués ) ;
- de préparer les pages pour les emmagasiner ;
- d'identifier les problèmes possibles sur les différents appareils .

Le terme opérateur (trice) vient du fait que ces personnes ont à travailler sur des ordinateurs et micro-ordinateurs. Généralement ce sont des secrétaires de bureau qui ont été formées sur le tas par l'entreprise qui utilise des systèmes vidéotex. Aucun cours du genre au Québec n'existe sauf des cours en traitement de texte.

## 3.2 - Conditions générales de travail :

La description suivante n'est pas exhaustive. Il s'agit d'informations qui n'ont pu être intégrées aux sections suivantes du rapport mais qui gardent une certaine importance.

Brièvement voici :

- travail à l'intérieur, sur une base annuelle, à des heures régulières de travail ;
- travail assez exigeant sur le plan psychologique, demandant d'opérer seul (e) avec un écran cathodique ;
- travail également exigeant pour les yeux à cause de la luminosité de l'écran ;

- travail demandant beaucoup de concentration et un sens de l'organisation;
- travail très routinier et qui peut devenir monotone pour certaines personnes. Par contre, l'opérateur (trice) peut aspirer à devenir soit graphiste ou éditeur (trice) sur console vidéotex, selon ses goûts, ses aptitudes et moyennant un certain recyclage.

3.3 - Aptitudes générales :

C'est un travail qui demande d'être apte à :

- travailler seul avec un ordinateur ( écran cathodique) ;
- s'adapter aux nouvelles techniques dans le domaine du vidéotex ( nouveaux appareils, transferts nouveaux, etc. ) ;
- s'organiser et planifier son travail ;
- prendre des initiatives au besoin .

4.0 - TABLEAU DES TACHES ET OPERATIONS DU METIER :

Voir page suivante.

5.0 - INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES AU TABLEAU :

Les tâches du tableau précédent correspondent aux grandes étapes que doit présentement accomplir un (e) opérateur ( trice) sur console vidéotex dans le secteur privé.

L'opérateur (trice) doit planifier son travail de la semaine, car dans certains cas il (elle) aura à faire des mises à jour pour certains modules, à faire des corrections pour les nouveaux modules créés, faire les transferts, etc. .

## 4.8 - TABLEAU DES TACHES ET OPERATIONS DU METIER

| TACHES | OPERATIONS | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ENTRER L'INFORMATION TEXTUEL-LE(SUR CRT-TRAITEMENT TEXTE, IPS ) 01 | Choisir l'information dans un modele 01-01 | Donner un nom ou numéro de pages 01-02 | Ouvrir la console 01-03 | Mettre une disquette de travail 01-04 | Faire les pages 01-05 | Emmagasiner les pages 01-06 | Vérifier les pages 01-07 |
| ENTRER L'INFORMATION GRAPHIQUE 02 | Choisir l'information dans un modele 02-01 | Donner un nom ou numéro de pages 02-02 | Ouvrir la console 02-03 | Rappeler la page gabarit ou rappeler dans la disquette de graphiste la page dont on a besoin 02-04 | Mettre la disquette de travail 02-05 | Ecrire du texte au besoin 02-06 | Emmagasiner les pages 02-07 |
| ENTRER LES EN-TETES 03 | Analyser la structure de la banque 03-01 | Mettre la disquette de travail 03-02 | Mettre l'écran menu en mode approprié 03-03 | Choisir le code ( créer, modifier ou enlever une page) 03-04 | Emmagasiner la page 03-05 | Relier l'en-tête à la page correspondante ( Faire R-MERGE )03-06 | |
| VISIONNER LE TRAVAIL ACCOMPLI 04 | Mettre la disquette de travail 04-01 | Choisir le code pour visionner "V" 04-02 | Prendre note des corrections 04-03 | Choisir le code "R" pour corriger tout en visionnant 04-04 | Utiliser le clavier numérique ou alpha-numérique 04-05 | Vérifier les pages sur le terminal d'interrogation 04-06 | |
| CORRIGER LE TRAVAIL ACCOMPLI EN MODE GRAPHIQUE 05 | Mettre la disquette de travail 05-01 | Choisir le code " R " 05-02 | Corriger la lettre ou le paragraphe ( code " ET " ) 05-03 | Effacer la page au complet ou des portions 05-04 | Emmagasiner de nouveau la page 05-05 | | |
| CORRIGER LE TRAVAIL ACCOMPLI EN MODE EDITEUR DE TEXTE 06 | Mettre la disquette de travail 06-01 | Entrer en mode éditeur de texte 06-02 | Rappeler la page 06-03 | Corriger la page 06-04 | Emmagasiner la page 06-05 | Recomposer la page 06-06 | |
| PREPARER LES PAGES POUR LES EMMAGASINER 07 | Mettre la disquette de travail 07-01 | Faire la liste des pages à préparer 07-02 | Choisir la fonction appropriée dans le menu de l'IPS 07-03 | Rentrer le numéro et le nom de la page correspondante 07-04 | | | |
| TRANSMETTRE ( STOCKER ) LE MODULE SUR LA BANQUE 08 | Mettre la disquette de travail 08-01 | A l'ordinateur central : téléphoner 08-02 | Par courrier : envoyer la disquette ( copie ) 08-03 | Pour les réseaux câblodistribués: Brancher IPS sur Apple II 08-04 | Brancher Apple II sur une télévision 08-05 | Faire le code nécessaire sur Apple II 08-06 | Opérer l'IPS ( code "S" avec le numéro de page pour transférer les pages) 08-07 |
| FAIRE LES MISES A JOUR 09 | Choisir l'information à mettre à jour 09-01 | Mettre la disquette 09-02 | Rappeler la page 09-03 | Procéder à la modification ou créer une nouvelle page, ou enlever une page 09-04 | Emmagasiner la page 09-05 | | |
| IDENTIFIER LES PROBLEMES POSSIBLES SUR LES APPAREILS IPS, CRT OU AUTRES 10 | Détecter l'endroit du problème 10-01 | Faire une liste des réactions de la console 10-02 | Expliquer au technicien les problèmes de la console 10-03 | | | | |

# 6.0 - HABILETES TRANSFERABLES :

## 6.1 - Définition :

Une habileté transférable est une performance applicable à une variété de situations connexes mais non identiques. C'est une habileté qui n'est pas limitée, par exemple, à un seul poste de travail, à une seule tâche ou à un métier unique.

## 6.2 - Résumé :

A partir des réponses aux questionnaires sur l'analyse de situation de travail, certaines habiletés transférables ont été identifiées comme étant nécessaires à l'exercice du métier d'opérateur (trice) sur console vidéotex.

Les voici, de même que certaines précisions les concernant :

### 6.2.1 - Ecrire en bon français, sans faute :

Il est entendu qu'une personne s'inscrivant au cours aura préalablement acquis des connaissances en français ( formulation, orthographe ) .

### 6.2.2 - Lire l'anglais :

Il est préférable que la personne s'inscrivant au cours lise l'anglais étant donné que la majorité de la littérature ( logiciel,

guide d'instructions ) de ce domaine est dans cette langue.
La conversation en anglais est un atout supplémentaire qui peut être utile.

6.2.3 - Dactylographier :

La personne qui s'inscrit au cours doit savoir dactylographier sur une dactylo conventionnelle.

Par contre, elle devra faire les acquisitions suivantes :

- utiliser le clavier d'une console vidéotex ;
- utiliser les différents langages du système ( ex. : langage éditeur de texte - traitement de texte );
- manipuler les différents appareils périphériques au système vidéotex ;
- connaître les caractéristiques et les limites du système.

6.2.4 - Vérifier le fonctionnement de la console vidéotex :

Il ne s'agit pas ici de former des techniciens en réparation sur ces systèmes, mais de donner à l'opérateur (trice) les connaissances appropriées afin qu'il (elle) puisse identifier les problèmes possibles sur les appareils IPS, CRT ou autres, apporter les correctifs appropriés ou, si

le problème est complexe, demander les services adéquats. Il (elle) devra aussi maintenir le système en bon état de fonctionnement ( propreté, rangement, etc. ).

6.2.5 - Utiliser une banque d'information :

Cette personne, dans son travail, devra vérifier les pages dans les banques de données. Il est donc important de connaître :

- les différents modes d'accès aux banques
- la manipulation du clavier d'interrogation .

6.2.6 - Se repérer dans la structure des modules :

Etant donné que son travail s'inscrit dans des modules de banques d'information , il faut absolument que l'opérateur (trice) apprenne à travailler avec les différentes structures ( arborescente ou autres ) pour pouvoir donner une suite logique aux tâches qu'il (elle) aura à accomplir .

6.2.7 - Identifier des couleurs :

Le vidéotex avec ses possibilités graphiques, demande à l'opérateur (trice) d'avoir une bonne perception visuelle au niveau des couleurs pour pouvoir y apporter les correctifs nécessaires au besoin.

6.2.8 - Vérifier le sens de la vue :

Les écrans cathodiques demandent beaucoup d'efforts pour les yeux. Il est donc recommandé aux personnes travaillant sur ces systèmes de passer des examens visuels périodiquement.

6.2.9 - Etablir une bonne communication avec le personnel :

Dans l'exercice de ce métier, l'opérateur (trice) sur console vidéotex, doit entretenir des liens directs avec le graphiste et l'éditeur sur console vidéotex. Des liens harmonieux sont indispensables pour la réussite dans ce métier.

## 7.0 - COMPORTEMENTS GENERAUX :

### 7.1 - Définition :

" Un comportement général se rapporte à une façon ou une manière de se comporter. C'est moins une habileté qu'une façon particulière de faire les choses. Les attitudes ainsi que les habitudes profondes appartiennent à cette catégorie. " (1)

---

(1) Extrait de : Développement de curriculum, document de travail.

## 7.2 - Résumé :

Voici donc les principales attitudes relevées lors de l'analyse du métier d'opérateur (trice) de console vidéotex.

Concernant les relations humaines au travail :

- Etre réceptif (ve) et disponible ;
- avoir l'esprit de travail d'équipe ;
- agir avec éthique professionnelle.

Concernant les attitudes mentales et physiques :

- aimer travailler seul (e) en interaction constante avec un appareil ;
- être conscient (e) de la nécessité de se tenir à jour et de s'adapter à cette nouvelle technologie constamment changeante ;
- posséder des habitudes de rapidité d'exécution.